

УДК 004.04

**А. А. Санин**

ФГБОУ ВО «Магнитогорский государственный технический университет имени Г.И. Носова», г. Магнитогорск, Россия

## **О НЕОБХОДИМОСТИ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ КОНТАКТ-ЦЕНТРОВ В СФЕРЕ ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННЫХ УСЛУГ**

### **Аннотация**

*В статье рассмотрена современная ситуация на телекоммуникационном рынке услуг связи. Была расписана необходимость использования руководством компании мероприятий, направленных на обеспечение непрерывности бизнеса, что в свою очередь способно привести к увеличению конкурентоспособности компании, увеличению продаж и увеличению удовлетворенности пользователей услугами компании. Было предложено решение, а именно: использование службы технической поддержки (Call-центров). Рассмотрены принципы работы службы технической поддержки. Затем были расписаны способы оказания технической поддержки. На примере были рассмотрены преимущества использования контакт-центра на предприятии.*

*Ключевые слова: телекоммуникационные технологии, непрерывность бизнеса, пользователи, бизнес, предприятие, служба технической поддержки, Call-центр, контакт-центр.*

### **Abstract**

*The article considers the current situation on Telecomunicaciones the market of communication services. It was painted the need for the use of management measures aimed at ensuring business continuity, which in turn could lead to increased competitive abilities of the company, increasing sales and increasing user satisfaction with services of the company. Proposed a solution, namely the use of technical support (Call-centers). The operation principles of technical support. Then, were painted the ways to technical support. For example, they discussed the advantages of using the contact center in the enterprise.*

*Keywords: telecommunication technology, continuity of business, user, business, enterprise, technical support, Call center, contact center*

В современных условиях для успешного ведения телекоммуникационного бизнеса руководству компании необходимо быстро и грамотно адаптироваться к изменяющемуся рынку. Проблема многих компаний заключается в том, что они упускают важность реализации мероприятий по обеспечению непрерывности бизнеса. Одним из направлений непрерывности бизнеса в телекоммуникационной сфере предоставления услуг связи является грамотное выстраивание процесса взаимодействия с существующей базой пользователей.

В современных условиях большое количество пользователей все больше сталкивается с проблемами, связанными с информационными технологиями, а именно: проблемами в работе оборудования, удаленного доступа в Интернет, настройки программных средств и так далее. В связи с этим возникает потребность в службе технической поддержки, которая позволяет наладить взаимоотношение с клиентами.

Согласно последним исследованиям, полученным от компании «Бизнес-стандарт» На западе более 80 процентов компаний используют call-центры. В России количество таких компаний намного меньше – лишь два процента. Такую большую разницу можно объяснить тем, что компании на российском рынке плохо проинформированы обо всех преимуществах call-центров. Таким образом, мы видим актуальность проводимого исследования [5].

Для дальнейшей работы необходимо дать определение службы технической поддержки. Согласно материалам ITIL (библиотеки информационных технологий), служба технической поддержки – это сервисная структура, которая разрешает проблемы у пользователей, связанные с компьютерами, аппаратным обеспечением, программным обеспечением, оргтехникой, выходом в Интернет и т.д. [4]. Согласно стандарту ITIL, служба технической поддержки является важной составляющей телекоммуникационной деятельности, которая позволяет выявить проблемные участки ИТ-инфраструктуры, оценить эффективность работы ИТ-подразделений.

Служба технической поддержки должна быть на любом предприятии, которое предоставляет свои услуги населению. Службы технической поддержки реализуются различными способами, например, центральным, локальным и виртуальным, а также такие сервисы направлены на обслуживание как внешних клиентов, так и внутренних [3].

Если служба технической поддержки реализована в соответствии с ГОСТ 34.602—89, то она всегда будет начинаться с регистрации каждого обращения пользователя. Такая служба является единственным способом общения пользователя с ИТ-службой компании, где он может решить возникающие проблемы или уточнить какие-либо вопросы [2].

Все службы технической поддержки, независимо от размеров предприятия организованы по следующему принципу, показанному на рисунке 1.



Рис. 1. Принцип работы службы технической поддержки

Стандарт ITIL и лучшие практики зарубежных и российских телекоммуникационных компаний [4] позволяют выстроить приемлемый процесс обработки телефонных звонков пользователей.

Пользователь подает запрос на оказание поддержки по средствам электронного письма или телефонного звонка.

Оператор или, как это показано на рисунке 1, первая линия поддержки регистрирует обращение, помогает пользователю, самостоятельно решить возникшую проблему. Если это не получается, оператор передает заявку на 2-ю линию поддержки.

Вторая линия поддержки получает заявку и начинает работу с ней в целях устранения проблемной ситуации. К такой категории относятся специалисты информационных технологий, на примере системных администраторов, программистов, SEO-специалистов, вебмастеров.

Третья линия поддержки обеспечивается, как правило, производителями оборудования и разработчиками системного программного обеспечения, а также разработчиками специализированного прикладного программного обеспечения на основании договоров технического обслуживания и сопровождения программного обеспечения. Заявки на третью линию оформляются со второй линии в случае, если специалистам второй линии недостаточно компетенции для решения проблемы.

Большое внимание необходимо направить на выбор способа технической поддержки первого уровня, а именно: Call-центр (центр обслуживания звонков). Он является начальной точкой контактов конечных пользователей со службой технической поддержки и служит источником информации об их фактической удовлетворенности уровнем сервиса, что дополняет информацию о технических параметрах качества обслуживания компании-клиента.

Call-центр – это структура, работающая с входящими и/или исходящими телефонными звонками. Также существуют и Контакт-центры и Context-центры [1].

Контакт центр – это структура, работающая с входящими/исходящими по телефонным линиям, IP каналам связи, e-mail, факсами, веб чатам при полной компьютерно-телефонной интеграции (Computer Telephony Integration – CTI) на базе специальных платформ и в среде целевого программного обеспечения (согласно классификации Европейской Конфедерации Контактных Центров ECCCO – European Confederation of Contact Centre Organisations) [1]. Пример типовой схемы работы контакт-центра представлен на рисунке 2.

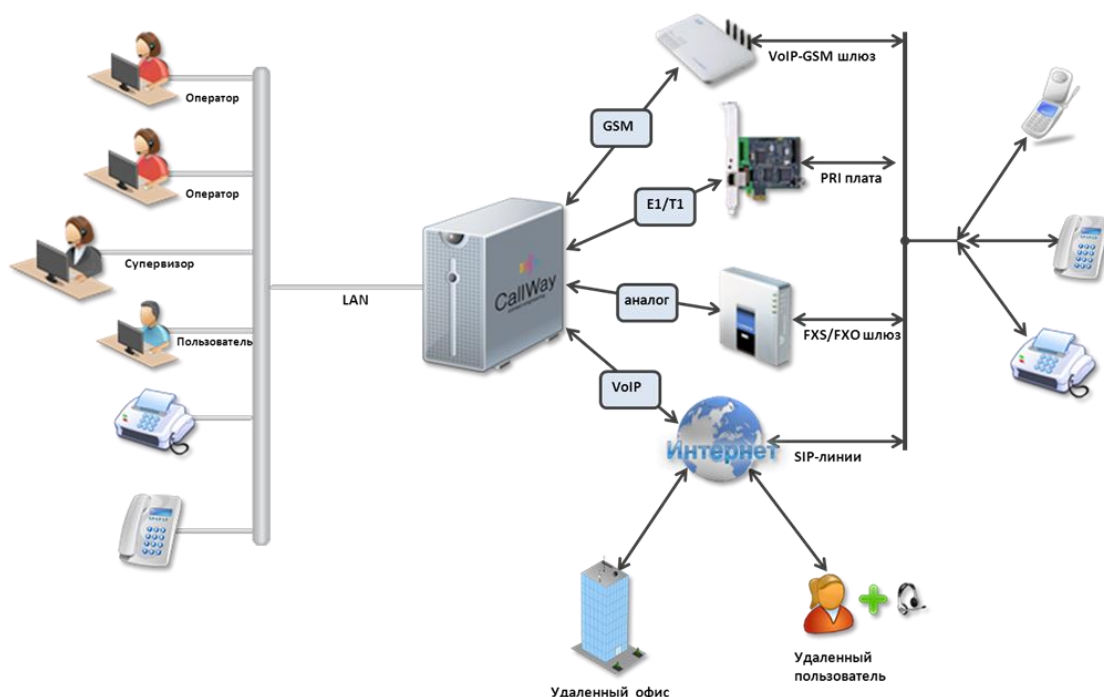


Рис. 2. Схема работы контакт-центра

Context-центр – это структура, работающая с пакетом коммутаций контакт центра, плюс максимальное использование мультимедийных функций и работы в социальных сетях/платформах блогов по всему пакету действующих технологий, в том числе с возможностью формирования сквозных (end-to-end) сервисов для мультимедийной связи клиента с оператором одновременно по телефону, чату и т.д. [1].

На примере ПАО «Ростелеком» в магнитогорском РУС (Районный узел связи) была выявлена негативная тенденция к отказам от услуг:

- пользователи расторгают договоры на использование услуг, ссылаясь на нестабильное функционирование сети Интернет;
- отсутствие службы поддержки пользователей.

Контакт-центр представляет собой структуру, которая в своей работе использует телефонные линии, IP-каналы связи, электронную почту, Web-чаты. Благодаря этому, пользователи услуг при возникновении проблемы могут получить консультацию посредством живого общения или формирования заявки в электронном виде.

В типовой пакет услуг контакт-центра, как правило, входят инструменты, позволяющие выполнить задачи по [1]:

- работе с клиентской базой;
- информированию о продукции или услугах, акциях и т.д.;
- обеспечению приема заявок и регистрации/оформлению заказов;
- увеличению объемов продаж;
- улучшению коммутаций с клиентами;
- организации круглосуточной службы поддержки и т.д.

Контакт-центр позволит удержать пользователей, увеличить конкурентно способность компании, увеличить продажи и увеличить удовлетворенность пользователей услугами компании. Применение услуг пакета контакт-центра может использоваться для реализации мероприятий по обеспечению непрерывности бизнеса в телекоммуникационных компаниях.

#### **Список использованных источников**

1. Call-центр [Электронный ресурс] URL: <http://te-ex.ru/dictionary/call-tsentr/>
2. Call-центр. цена технического задания [Электронный ресурс]. URL: <http://www.executive.ru/blog/phdkot/4755.php>
3. Служба технической поддержки [Электронный ресурс] URL: <http://dic.academic.ru/dic.nsf/ruwiki/164510>
4. Библиотека ITIL [Электронный ресурс] URL: <http://www.eureca.ru/edu/study/itil/>
5. Бизнес-стандарт «Многие ли компании используют call-центры» [Электронный ресурс] URL: <http://www.bs-standard.com/faq.html>
6. Сторожева Е.В. Интегрирование сервисов облачных технологий в контексте информационной безопасности электронных платежных систем / Сторожева Е.В., Давлеткиреева Л.З., Ошурков В.А., Макашова В.Н., Старков А.Н., Хамутских Е.Ю. // Магнитогорск, 2015.